

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI D'ENQUESTES VIA SMS I TERMINALS DE L'ICS

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS
2. OBJECTE DEL CONTRACTE
3. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
4. COMPLIMENT PROTECCIÓ DE DADES
5. EQUIP APORTAT AL PROJECTE
6. RELACIÓ AMB ALTRES PROVEÏDORS
7. ADEQUACIÓ DE FUNCIONALITAT
8. SEGUIMENT DEL PROJECTE
9. TERMINI MÀXIM D'EXECUCIÓ
10. CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA
11. ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ
12. CALENDARI D'EXECUCIÓ

1. ANTECEDENTS

L'ICS ha intentat recollir sempre l'opinió de la ciutadania a través d'enquestes presencials o telefòniques per tal poder aplicar les mesures correctores adients i conèixer l'opinió de la ciutadania mitjançant la seva experiència.

Les enquestes presencials o telefòniques per valorar la percepció del pacient presenten limitacions temporals, pressupostàries i quantitatives que poden reduir-se mitjançant aplicacions interactives de recollida de dades. Aquesta metodologia també comporta dificultats a l'hora d'analitzar els resultats i extreure conclusions.

S'han treballat en diferents models en centres d'atenció primària i hospitals durant aquest temps. L'única eina agregada i comparativa de mesura de la satisfacció de pacients és l'enquesta de PLAENSA realitzada per CatSalut que caldria ampliar per conèixer l'experiència de la persona usuària.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'ICS des de la perspectiva d'una atenció centrada en la persona usuària i amb la relació que estableix aquesta amb l'organització, té com a objectiu, per una banda, valorar la satisfacció i l'experiència de les persones usuàries dels Hospitals i Centres d'atenció primària i, per altra banda, valorar les seves necessitats i incidències per realitzar actuacions de millora tant en els processos assistencials com organitzatius. Per aconseguir aquest objectiu cal comptar amb l'opinió de la ciutadania, així com de la seva valoració de l'ús dels serveis assistencials, i una de les maneres de fer-ho és dur a terme enquestes a les diferents àrees dels Hospitals (hospitalització, consultes externes, CMA, urgències, hospital de dia...) i pels diferents CAP (SDPI, CUAP, ASSIR, EAP...).

A causa que l'ICS decideix externalitzar l'entrega, recollida d'enquestes i anàlisi de resultats, cal una empresa externa per digitalitzar l'enviament per SMS de l'enllaç per respondre les enquestes i disposar de les plataformes per bolcar els resultats i la creació d'un quadre de comandament adient.

Caldrà incorporar també amb aquest objecte, la configuració de tauletes mòbils de l'ICS per recollir l'opinió a les àrees de pediatria o altres àrees que l'hospital consideri.

Productes a desenvolupar

L'empresa adjudicatària haurà de:

- 1- Fer el disseny del contingut, possibles revisions i actualitzacions de les enquestes digitals interactives per tal de conèixer l'opinió de les persones usuàries de cada Hospital i CAP, segons les necessitats de cada moment.
- 2- Programar les enquestes digitals en cada àmbit d'aplicació i segment que defineixi l'ICS.
- 3- Es facilitaran la informació de pacients des de dues fonts d'informació (ECAP i ARGOS).

- 4- Proporcionar els enllaços per fer la posterior distribució de les enquestes digitals adients a cada servei. Així com la distribució de les enquestes en les tauletes mòbils.
- 5- Programar les enquestes en les tauletes mòbils i la seva instal·lació i adequació.
- 6- Facilitar una plataforma d'anàlisis en el núvol en temps real dels resultats obtinguts, agregadament i disgregadament en funció del model organitzatiu de l'ICS.
- 7- Facilitar tot el model de dades i els seus continguts per a la seva explotació per part de l'ICS.

L'ICS definirà els tipus de fitxers per aquesta tasca, que com mínim seran en format CSV.

Condicions generals del servei

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la Direcció de Comunicació, Direccions assistencials, Direcció de Sistemes d'Informació, el personal tècnic i de producció necessaris per a la bona realització de l'activitat.

L'empresa assignarà a cada Direcció territorial de l'ICS un interlocutor sènior amb responsabilitat directa sobre la coordinació de les tasques.

3. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Establir un sistema de recollida i anàlisi de l'experiència del pacient que es pugui analitzar en temps real i que es concreti en:

1. Disseny del format d'enquestes digitals diferents adaptades a cadascun dels diferents serveis de l'Hospital o dels serveis d'Atenció Primària.

Objectiu: poder mesurar l'experiència dels pacients de forma contínua en temps real. S'han de dissenyar 10 tipus d'enquestes diferents per diferents serveis dels CAP i 15 per a cadascun dels hospitals, amb capacitat de segmentació de totes les enquestes.

L'adjudicatari haurà de formar en el disseny d'enquestes a partir d'aquest mínim requerit, per tal que si és d'interès de l'Hospital o CAP es pugui augmentar aquest nombre d'enquestes de manera autònoma. Caldrà fer formació a personal que determini l'ICS al voltant de 50 persones.

La definició de cadascuna de les enquestes, es farà de manera pactada amb el centre, o territori en el cas de primària, i amb els responsables de sistemes d'informació i atenció a la ciutadania de l'ICS.

2. Repartiment d'aquestes enquestes digitals i recollida de les respostes per a dues vies:
 - o Tauletes mòbils, per a mesurar in situ l'experiència en diferents àmbits com pediatria.
 - o Enllaços per enviar a través de missatges **SMS**, per la mesura de l'experiència 24/48 hores després de l'experiència en l'atenció en els diferents serveis.

Plataforma d'estudi de resultats amb descripció d'accessos segmentats per diferents nivells de segmentació, mínim 10 com per exemple: edat, sexe, servei, UP, professionals o altres unitats a temps real en el núvol.

Proporcionar informes automàtics en PDF i Excel als usuaris i exportar-les a les eines pròpies de l'ICS.

Característiques tècniques de cada element:

1- Enquestes digitals:

1. Disseny de les enquestes destinades específicament per a cada ubicació/servei/UP. Modificació del disseny i/o segmentació de les mateixes anualment.
2. Enquesta de fins a 20 preguntes amb possibilitat de lògica condicionada.
3. Enquesta que englobi diferents tipus de preguntes, entre elles les següents:
 - 3.1. Net Promoter Score
 - 3.2. Pregunta de valoració de 5 opcions de resposta.
 - 3.3. Camps per a dades de contacte (amb menció Llei protecció de dades i botó d'acceptació de terminis i condicions).
 - 3.4. Estratificar per diferents variables per exemple: sexe, edat...
 - 3.5. Pregunta d'opcions predefinides (selecció única o múltiple)
 - 3.6. Comentaris lliures
4. incloure en la creació de les enquestes la imatge corporativa/ manual d'estil de l'ICS/Hospital:
 - 4.1. Imatge de fons i logo de l'ICS/ Hospital personalitzable a cada enquesta.
 - 4.2. Pàgina d'agraïment final adaptable
5. Possibilitat de multidioma: fins a 7 idiomes. La traducció de les enquestes l'ha d'assumir l'adjudicatari

2- Vies de captació de dades:

A) Enquestes enviades a través d'enllaços:

1. L'Empresa adjudicatària haurà de facilitar els enllaços per l'enviament de les enquestes per SMS per als serveis/ UP establerts.
2. Les enquestes digitals per SMS permetran identificar camps com d'on provenen les enquestes: servei, unitat sense que l'usuari hagi d'introduir-ho.
3. Es requereix que totes les enquestes tinguin la capacitat de disposar d'un mínim de tres formats visuals diferents (per exemple, una enquesta amb visualització adaptada per a infants, adolescents i adults).

4. En els camps de recollida de text lliure, especificar als usuaris que → No han de posar dades d'identificació personals, com tampoc dades sanitàries.
5. Per tal d'augmentar el volum de respostes es proposa en l'enquesta Oferir un contacte directe (pendent decidir com i qui) per confirmar l'autenticitat de l'SMS. Podria ser un telèfon o correu electrònic per contrastar i garantir l'autenticitat del missatge.

B) Terminals tàctils:

Els terminals tàctils seran de propietat de l'ICS i l'adjudicatari donarà el suport necessari per a la preparació i gestió que calgui per a la realització del servei definit.

3- Plataforma d'anàlisi de resultats en temps real

1. Plataforma de Business Intelligence en el núvol amb analítica numèrica i gràfica dels resultats en temps real.
2. Possibilitat d'explotació via PDF i via Excel
3. Possibilitat d'establir comparatiu entre serveis de resultats totals o parcials dels resultats
4. Possibilitat de disponibilitat d'explotació dels camps oberts.
5. Emmagatzematge de les dades rebudes, almenys, 60 mesos en la plataforma del proveïdor.

Opcions d'extracció de dades:

- o Opció de descarregar de forma periòdica programada de totes les dades sobre la dinàmica dels pacients amb la plataforma accessibles a algun espai (Excels FTP, ETL i/o carpeta al núvol segur)
- o L'adjudicatari facilitarà el model de dades de la seva plataforma per a la correcta explotació de dades per part de l'ICS.
- o La periodicitat d'aquesta descàrrega de dades serà establerta per l'ICS.

Quadres de comandament personalitzables:

- o Segons prioritats mètriques de satisfacció
- o Partició, comparativa i filtrat de la informació agregada i desagregada per com mínim 10 segments (DAP, Hospital, UP, Serveis, Regió sanitària, etc.)
- o Afegir filtres de dates (dia, setmana, mes, trimestre, any, període personalitzable)
- o Comparar períodes seleccionats amb períodes anteriors
- o Possibilitat d'agregar especialitats, comparades i individuals
- o Descriptiva ordenada gràfica de cada variable per Àrea de Coneixement i/o servei comparant resultats per NPS
- o Descriptiva ordenada gràfica de cada variable per Àrea de Coneixement i/o servei comparant la descriptiva de cada pregunta de cada qüestionari i poder descarregar en una taula per números bruts i percentatges
- o Homogeneïtzar les nomenclatures d'especialitats dels diferents hospitals i CAP
- o Anàlisi de les preguntes de text lliure (amb filtres o valor NPS que es va indicar a la resposta)
- o Rànquing per serveis/especialitats/unitats/centres mostrant gràfics comparatius Top2boxes i NPS per cada pregunta de valoració de l'enquesta

- o Excel descarregable des de la plataforma amb resultats (hora, data, fraccionaments, idioma, canal)
 - o Accés a tota la informació automatitzada via API
 - o Transferibilitat de cada quadre de comandament forma automàtica (clic) a un arxiu únic i íntegre pels professionals assistencials (arxiu PDF)
6. Facilitar un mínim de 60 llicències completes (40 màxims concurrents) i llicències amb permisos restringits de consulta de resultats per serveis individuals o fraccionats tant dels hospitals com dels CAP, i per a tots els equips directius de l'ICS.
 7. Tots els accessos al sistema (inclosos els accessos a la plataforma han d'estar protegits baix sistema d'autenticació Oauth 2.0 o equivalent)
 8. Funció per descarregar informes o d'altres presentacions de tots els gràfics en format PDF.
 9. La plataforma ha de proporcionar de forma automàtica i periòdica les dades brutes al DWH de l'ICS seguint les eines i procediments de la unitat d'arquitectura de dades de l'ICS o un altre sistema pactat per les dues parts. S'haurà d'alliberar amb la documentació necessària per a la seva posada en marxa i desplegament.
 10. Proporcionar informes en PDF i Excel de forma automatitzada via sftp o una altra via acceptada per l'equip d'arquitectura de l'ICS de manera estructurada seguint el full d'estil corporatiu de l'ICS i col·laborant en la seva difusió i publicació.
 11. Accessibilitat d'informes amb tramesa electrònica, sense necessitat de connexió a la plataforma, periòdics a diferents responsables de l'organització i serveis amb jerarquia de personals i paràmetres configurables (llistes de distribució).

Migració d'enquestes vigents:

L'adjudicatari ha d'integrar dintre de la seva plataforma les enquestes actives vigents actualment als hospitals de Vall d'Hebron i Bellvitge.

Integració de resultats de les consultes telefòniques:

L'ICS realitza enquestes telefòniques als centrals de trucades i recullen els resultats en format Excel. Els resultats d'aquestes enquestes s'han de poder integrar dintre de la plataforma de l'adjudicatari per la seva consulta i anàlisi, segons la periodicitat que determini l'ICS.

Formació a càrrec de l'empresa adjudicatària:

Caldrà formació amb el model de dades, contingut i vinculació de les taules. També caldrà formació en les característiques funcionals de la plataforma, que abasti la creació d'enquestes i la consulta del quadre de comandament.

L'empresa adjudicatària pactarà amb l'ICS com es desplegarà aquesta formació.

4. COMPLIMENT PROTECCIÓ DADES:

El tractament d'aquestes dades es durà a terme en compliment del RGPD, i la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades i garantia dels drets digitals (LOPD-GDD).

Caldrà signar l'encàrrec de tractament de dades.

5. EQUIP APORTAT AL PROJECTE

L'empresa contractista haurà de comptar amb el personal adequat per dur a terme totes les prestacions del servei. Concretament, les persones assignades per l'empresa per a desenvolupar els serveis hauran de ser com a mínim:

- Tècnic sènior UX/UI: tècnic sènior amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de creació i enviament d'enquestes, i instal·lació de tauletes per la recollida d'experiència del pacient/usuari.
- Tècnic sènior amb un mínim de 3 anys d'experiència en treballar en plataformes d'explotació de dades.
- Coordinador de projecte: Professional encarregat de fer l'enllaç amb l'Hospital per temes de gestió.
- Durant els 6 primers mesos del projecte requerirà un equip tècnic dimensionat per poder implementar les enquestes a tots els centres de l'ICS. Aquest dimensionament de l'equip ha de ser acceptat per l'ICS.

6. RELACIÓ AMB ALTRES PROVEÏDORS

L'empresa adjudicatària estarà disposada en tot moment a treballar de manera paral·lela i conjunta amb altres proveïdors de serveis que pugui tenir l'ICS.

7. ADEQUACIÓ DE FUNCIONALITAT

Totes les funcionalitats detallades en el plec, són d'obligat compliment, tot i això, si alguna de les funcionalitats no estan actualment desenvolupades per part de l'empresa, aquesta té un termini de 3 mesos per al seu desenvolupament i acceptació per part de l'ICS.

L'empresa detallarà en l'oferta, aquests punts a desenvolupar i el seu pla de treball.

8. SEGUIMENT DEL PROJECTE

Es crearà un Comitè de Seguiment integral per personal de l'ICS i de l'empresa adjudicatària.

Per part del licitador és imprescindible la definició d'un director de projecte que serà l'encarregat de la gestió del projecte, l'assoliment de les fites i la gestió de la resolució de problemes. L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'ICS el personal tècnic i de producció necessaris per a la bona realització del projecte.

Aquest Comitè de Seguiment del contracte supervisarà l'execució del contracte, comprovarà el compliment dels nivells de servei establerts i resoldrà els eventuais conflictes que puguin sorgir.

9. TERMINI MÀXIM D'EXECUCIÓ

L'execució de l'expedient es realitzarà durant l'any 2024 i 2025 amb possibilitat de prorroga de 3 anys següents, renovables d'any en any.

10. CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA

L'oferta del licitador s'ha d'estructurar amb els apartats i continguts seguint l'esquema dels criteris d'adjudicació:

1. Sobre 2 bis, caldrà presentar:

Una memòria tècnica que detalli els 3 aspectes que es valoren i com s'ha detallat en l'annex 4.

2. Sobre 2:

Caldrà aportar una memòria amb els punts que es valoren objectivament, tal com s'indica a l'annex 4.

Caldrà presentar proposta de projecte de desplegament de la implementació a tot l'ICS, detallant entre altres fases i recursos.

11. ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ

L'ICS no aportarà infraestructures per al desenvolupament del projecte, l'adjudicatari desenvoluparà el projecte i donarà el servei de gestió amb maquinari i mitjans tècnics propis.

Pel que fa als productes digitals, durant l'execució del contracte, s'hauran de complir les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi la Direcció de Sistemes de la Informació de l'ICS.

L'import màxim de la licitació és de 150.000 sense IVA per al primer any i 110.000 sense IVA per a l'any successiu i possibles prorrogues.

- Per l'any 2024:

Totes les enquestes hauran d'estar dissenyades i programades en cada àmbit d'aplicació i segment. Implementació dels sistemes per l'enviament de les enquestes via SMS (enllaç) segmentar-les pels serveis / unitats necessaris per a l'ICS.

Disposar de les llicències necessàries i accés a la plataforma per poder obtenir l'anàlisi de resultats en temps real.

12. CALENDARI D'EXECUCIÓ

El contracte s'iniciarà l'endemà de la seva formalització i s'allargarà fins a 31 de desembre de 2024.

Marga Garcia Canela
Responsable de l'Àrea d'Atenció a la Ciutadania.